



Optus 客户数据泄露事件——我们为保护您的身份信息所做的工作

今年 9 月，Optus 遭到网络攻击，客户信息遭泄露。此后，澳大利亚政府正与 Optus 携手合作，保护受害者免遭身份盗窃。

此类网络攻击会使客户的个人数据和身份信息（包括护照号码）面临身份诈骗或盗窃的风险。

Optus 目前正在主动联系信息遭盗窃的客户。如果 Optus 告知您的澳大利亚护照号码信息遭泄露，您也不需要更换护照。

澳大利亚护照办公室（Australian Passport Office, APO）有面部识别技术等强大的欺诈管控措施，可以保护您的身份信息安全。

需要知道的要点：

- 您的澳大利亚护照仍然可以安全地用于国际旅行。
- 他人无法使用您的护照信息以您的身份旅行。他们需要护照原件才能这样做。
- 他人无法使用您的护照号码申办新的澳大利亚护照。

为保护您的身份信息所采取的行动：

澳大利亚政府已采取措施保护您免遭身份盗用，其中包括：

- **阻止所有受遭信息泄露的澳大利亚护照通过证件核查系统进行核查（Document Verification System, DVS）。**

DVS 是一个在线系统，用于检查身份证件的有效性。例如，当您在线申请 Centrelink 津贴或房屋贷款时，政府或金融服务机构会使用 DVS 在线验证您的身份。但您仍然可以携带护照作为身份证明到这些政府或私人机构办理业务。

您有哪些疑问？

我收到了一封电子邮件或一个电话，说我的个人信息受到了 Optus 数据泄露事件的影响。我如何知道这不是骗局？

Optus 目前正就数据泄露事件直接通知受影响的客户。Optus 表示，不会在任何电子邮件或短信中发送链接。



骗子可能会使用您的个人信息通过电话、短信或电子邮件与您联系。不要点击链接或向突然联系您的人提供个人或财务信息。请访问 www.scamwatch.gov.au，了解如何保护个人信息。

可以更换澳大利亚护照吗？

如果打算近期旅行，则不要申请更换护照。我们无法保证您能及时拿到新护照。

在申请更换澳大利亚护照之前，应了解：

- APO 目前正面临着前所未有的护照申办需求
- 我们致力于尽快处理申请。
- 大多数护照申请可在 6 周内处理，但有些需要更长的时间。

如果想要更换护照，请联系澳大利亚护照办公室，电话：131 232。

需要为更换护照付款吗？

Optus 将为受影响的客户支付更换澳大利亚护照的费用。

您需要预先支付更换护照的费用，然后向 Optus 寻求报销。Optus 将在未来几周内正式确定其报销程序。更多信息，请浏览 [Optus 护照申办网页](#)，或直线联系 Optus 客服，电话：133 937。

如果我的护照是外国护照怎么办？

您需要联系护照签发国的外交或领事机构。

如果我的澳大利亚护照被锁定，是否还能获得国际 COVID-19 疫苗接种证书 (ICVC) ？

可以。您仍然可以使用信息遭泄露的澳大利亚护照获得 ICVC。获得 ICVC 最简单方法是通过 [myGov](#) 或 [Express Plus Medicare](#) 手机应用程序使用 Medicare 账户。更多信息，请参见 [Services Australia](#)。

如果在获得 ICVC 方面遇到困难，请致电澳大利亚免疫登记处：（AIR）
1800 653 809（澳大利亚境内）或+61 2 8633 3284（海外）。

我目前在海外，如何注销我的护照？

您仍然可以使用护照安全旅行，但如果想注销护照，请到离您最近的，[澳大利亚大使馆或领事馆进行办理](#)。



需要更多信息?

Optus [护照申办页面 \(optus.com.au\)](http://optus.com.au)。

澳大利亚护照办公室 www.passports.gov.au。如需中文帮助，请致电 131 450，联系口笔译服务处 (TIS)，并要求提供口译服务。TIS 将与 APO 联系，为您提供中文口译服务。

如果您是失聪人士或有听力或语言障碍，则可通过[国家中继服务](#)与我们联系。